

Litera

*Правильная ссылка на статью:*

Еникеева Е.М., Кульназарова А.В. Влияние цифрового инструментария на конфликтные коммуникации в системе "власть-общество": опыт российских регионов // Litera. 2024. № 12. DOI: 10.25136/2409-8698.2024.12.69829 EDN: PSUPMM URL: [https://nbpublish.com/library\\_read\\_article.php?id=69829](https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=69829)

## Влияние цифрового инструментария на конфликтные коммуникации в системе "власть-общество": опыт российских регионов

**Еникеева Екатерина Михайловна**

ORCID: 0000-0001-5887-5086

ассистент, кафедра социально-политических наук, Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М. А. Бонч-Бруевича

193232, Россия, г. Санкт-Петербург, пр. Большевиков, 22, к.1, ауд. 331/1

✉ [enikeeva\\_em@mail.ru](mailto:enikeeva_em@mail.ru)



**Кульназарова Анастасия Витальевна**

ORCID: 0000-0003-3858-995X

кандидат политических наук

доцент, кафедра социально-политических наук, Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М. А. Бонч-Бруевича

193232, Россия, Санкт-Петербург область, г. Санкт-Петербург, ул. Пр. Большевиков, 22, к.1, ауд. 335/1

✉ [av-spn@ya.ru](mailto:av-spn@ya.ru)



[Статья из рубрики "Коммуникации"](#)

### DOI:

10.25136/2409-8698.2024.12.69829

### EDN:

PSUPMM

### Дата направления статьи в редакцию:

12-02-2024

**Аннотация:** Статья посвящена анализу влияния цифрового инструментария на конфликтные коммуникации в системе «власть-общество». Этот вопрос рассматривается в контексте взаимодействия городских и областных администраций и населения на примере коммуникации в официальных сообществах государственных структур в

социальной сети "ВКонтакте". В статье подробнее описывается цифровой инструментарий, применимый в политической сфере, а также его возможности в современном мире. Приводятся примеры использования цифрового инструментария в России. Авторы уделяют особое внимание тому, как меняется развитие конфликтной ситуации при использовании таких цифровых инструментов, как социальные сети и центры управления регионами, а именно программы "Инцидент-менеджмент". Целью исследования является установление характера динамики развития конфликтов (эскалация или деэскалация) в рамках диджитал-пространства. Базовым методом исследования является сентимент-анализ. Он основан на одномерном эмотивном пространстве и позволяет определить интенсивность воздействия цифровых инструментов на развитие либо на затухание конфликта. Эмпирической базой исследования стали материалы и комментарии официальных социальных медиа областных и городских администраций РФ. Основными выводами проведенного исследования является определение влияния цифрового инструментария на динамику конфликтов, а именно выявление обостряющего характера взаимодействия. Особым вкладом авторов в исследование было выявление причин неэффективности конфликтной коммуникации со стороны представителей государственных структур (дублирование, обезличивание, использование шаблонов, излишняя модерация и пр.). На основе исследования были определены наиболее успешные практики ведения конфликтной коммуникации, которые смогли привести к деэскалации конфликтной ситуации (наглядная аргументация, двусторонний тип коммуникации, конкретика, ориентация на персону и пр.). Научная новизна работы состоит в масштабируемости исследования, после апробации методики исследования на примере страницы Правительства Санкт-Петербурга, аналогичным способом был проведен второй этап исследования на других регионах России, что позволило конкретизировать результаты.

**Ключевые слова:**

цифровой инструментарий, политическая коммуникация, инцидент-менеджмент, конфликтная коммуникация, цифровизация, социальные сети, конфликты, центры управления регионами, власть-общество, государственные структуры

**Введение**

Цифровые изменения в обществе, начало которым положило утверждение в 2017 г. программы «Цифровая экономика Российской Федерации», оказывают непосредственное влияние на трансформацию коммуникационной среды. Диджитал-технологии сегодня используются практически везде – в экономике, государственном управлении, жизни социума, что влечет за собой существенные содержательные и структурные изменения этих сфер, настолько серьезные, что для их характеристики целесообразно использовать понятие

“цифровая трансформация” (digital transformation, DT).

Под цифровой трансформацией следует понимать изменения в порядке управления объектом (предприятием, организацией, населенным пунктом, государством), носящие системный характер и влекущие за собой модифицирование стратегии, моделей, операций, продуктов, маркетингового подхода и целей согласно возможностям, обеспечиваемым цифровыми технологиями.

Не будет преувеличением назвать цифровую трансформацию одной из глобальных

тенденций современного мира. Проекты, направленные на цифровизацию тех или иных аспектов жизни государства и общества, поддерживаются на всех уровнях – международном, государственных, локальных.

Государство заинтересовано в цифровизации, т.к. благодаря цифровым инструментам люди могут получать государственные услуги быстрее и дешевле, при этом качество означенных услуг заметно возрастает. Так, ИИ (искусственный интеллект) делает работу персонала более точной, позволяет получать нужные услуги более быстро, при этом число людей, требующихся для исполнения той или иной задачи, уменьшается. Благодаря интероперабельности и адаптации к технологиям интернета вещей системы успешно ведут совместную работу. Соответственно, достигается значимая экономия времени, денег, людских ресурсов. Это позволяет говорить о том, что благодаря цифровизации правительства получают широкие возможности извлечения экономических и социальных выгод [\[1\]](#).

Однако, стоит отметить, что перевод диалога в цифровую среду привёл к увеличению площадок для конфликтов. Современные исследователи (Чумиков А.Н., Грачёв М.Н.) отмечают сильные количественно-качественные изменения в медийном сегменте и, как следствие, медиатизацией общественной жизни как последствие цифровой трансформации [\[2, 3\]](#). Этот процесс включает в себя и преобразование социально-политической сферы при тесном переплетении с медийным полем. По мнению М.Н. Грачёва, медиатизация провоцирует конфликтные ситуации и приводит к увеличению степени конфликтогенности социально-политической сферы.

Изучение применения цифрового инструментария в рамках конфликтных коммуникаций в политической сфере позволяет проанализировать взаимодействие между обществом и властью в современных условиях, а также определить особенности этого взаимодействия.

### **Цифровой инструментарий в политической сфере**

Процесс цифровизации получает свое практическое воплощение посредством внедрения отдельных цифровых инструментов, решающих те или иные задачи.

Перечислим основные разновидности цифровых инструментов, используемые в сферах государственного управления и политической жизни [\[4\]](#).

1 . Социальные сети. В политической жизни этот цифровой ресурс начал активно задействоваться, начиная с 2014 г. Именно тогда российское правительство утвердило проект «Открытое государство», одной из составляющих которого было обеспечение достаточной информационной открытости министерств и ведомств посредством создания и регулярного ведения аккаунтов в социальных сетях. Федеральным законом от 14 июля 2022 г. № 270-ФЗ установлено, что все государственные органы должны иметь свою официальную страницу в таких социальных сетях, как «Одноклассники» и «ВКонтакте». Посредством социальных сетей участники политической борьбы активно воздействуют на людей, особенно, если близятся выборы.

2 . Сервисы видеоконференций (например, ВКС TrueConf). Благодаря этим сервисам многие структуры получили возможность дистанционного взаимодействия и дистанционной работы. Успешно апробированные во время пандемии COVID-19, сервисы видеоконференций прочно вошли в ежедневную жизнь большинства предприятий и организаций. Дополнительное удобство состоит в доступности прямой трансляции данных

конференций и возможности сделать запись видеовстречи.

3. Государственные порталы и сайты. Это разновидность достоверных источников доведения политических решений до сведения электората. Сегодня на многих государственных порталах работает функция обратной связи либо же «виртуальная приемная». Это позволяет гражданам задать вопрос или отправить жалобу онлайн. Самый яркий пример в этой области - Единый портал государственных услуг «Госуслуги». Портал позволяет множеству государственных структур пользоваться единой базой данных о пользователях, а гражданам, соответственно, получать услуги этих структур дистанционно. Даже голосование на «Госуслугах» может быть осуществлено в онлайн-режиме.

4. Видеохостинги. Политические деятели обычно размещают на этих ресурсах свои ролики, преследующие определенные цели воздействия на различные типы аудитории.

5. Система Центров управления регионами (ЦУР). В рамках этой системы осуществляется постоянный мониторинг жалоб жителей региона вне зависимости от сферы, в которой имеет место нарушение, на которое жалуется гражданин. Для этого используются следующие средства.

А. Сбор и анализ обращений граждан, отправленных через социальные сети, осуществляет программа «Инцидент-менеджмент». Она функционирует круглосуточно в режиме реального времени. Программа сортирует сигналы по характеру и области проблемы и передает их в профильную структуру. Та, в свою очередь, должна дать ответ по существу в течение суток, начиная с момента регистрации сигнала в системе [\[5, 6\]](#).

Б. Обобщение сигналов с целью наглядной демонстрации общей картины настроений в регионе осуществляет система мониторинга «Призма». Система, помимо прочего, фиксирует сообщения, имеющие признаки экстремизма, а также пользователей, распространяющих фейки [\[7\]](#).

К числу наиболее важных возможностей использования цифровых инструментов следует отнести следующие.

1. Оперативное информирование граждан. Общеизвестно, что сегодня сеть Интернет представляет собой один из наиболее оперативных источников информации о деятельности государственных структур, о принимаемых государственных решениях, мнениях и поступках политических деятелей (статья на официальном сайте администрации Санкт-Петербурга «Под контролем АТС Смольного: надежная видеоконференцсвязь в период пандемии»). Так, на официальном сайте Правительства Санкт-Петербурга можно всегда узнать последние новости о работе городской администрации, губернатора, официальной жизни города. Здесь же граждане могут подать обращения в городские органы через электронную приемную. Аналогичную информацию размещают официальные страницы правительства города в соцсетях.

2. Рост заинтересованности граждан в политике, стимулирование граждан к участию в политической жизни страны посредством, в том числе, участия в голосованиях и референдумах, проводимых в стране или регионе. Важным инструментом для достижения этих целей следует назвать механизм онлайн-голосования через сервис дистанционного электронного голосования «ДЭГ», авторизация в котором происходит через портал «Госуслуги» [\[8\]](#).

3. Оперативное реагирование на жалобы граждан. Де-факто это означает ускоренное

решение социальных, жилищно-коммунальных, образовательных и т.п. проблем, с которыми люди сталкиваются в повседневной жизни. Благодаря ЦУР появилась возможность своевременно дать обратную связь населению по актуальным для людей вопросам [\[1\]](#). Так, в Краснодарском крае в 2020 г. через систему «Инцидент-менеджер» каждый день принималось порядка 300 обращений граждан. За 2,5 месяца профильные структуры и специалисты ЦУР обработали 7,5 тыс. комментариев из соцсетей. Основное число жалоб было связано с проблемами бытового характера: состоянием дорог, своевременностью подачи воды и электричества, незаконными свалками и т.п. [\[9\]](#).

4. Рост информационной открытости государственных структур посредством популяризации прямых эфиров с представителями госслужб и ведомств. Благодаря цифровым инструментам увеличивается число встреч, которые можно провести между представителями административного аппарата, политиками и гражданами, повышается качество диалога между ними. Так, на официальном сайте Государственной Думы можно найти круглосуточную трансляцию всех заседаний Думы. Когда заканчивается прямой эфир с заседания, можно просмотреть его запись. Это дает возможность всем желающим наблюдать за работой депутатов. Прямые эфиры с государственными деятелями проводятся также в социальных сетях; при этом у присутствующих есть возможность задать свой вопрос в чате.

5. Повышение уровня осведомлённости людей в тех вопросах, которые связаны с реализацией гражданами своих прав и обеспечением их безопасности. Например, в 2021-2022 гг. на канале МЧС России в сети «TikTok» размещались видеопособия, рассказывающие гражданам, что делать в случае возникновения нештатной ситуации. Благодаря использованию означенной сети информация была доведена до сведения такой социальной группы, как молодежь и подростки.

6. Выявление бытующих настроений в различных группах граждан. Благодаря исследованию и систематизации поступающих сообщений и жалоб, оставленных в соцсетях комментариев складывается картина общественного мнения, вырисовываются его тенденции и динамика. Появляется возможность акцентировать внимание властей на тех вопросах, которые представляются людям наиболее актуальными и злободневными, вовремя реагировать на проблемы, вызывающие в обществе социальное напряжение [\[1\]](#).

7. Оперативное реагирование на фактические и потенциальные информационные риски, возможность профилактической работы по их предотвращению и прогнозированию, фиксация сообщений и комментариев, содержащих в себе признаки экстремизма [\[4\]](#). Так, во время пандемии COVID-19 ЦУР отследила 2425 тем сообщений о коронавирусе, являющихся фейковыми. После передачи соответствующей информации в правоохранительные органы и Роскомнадзор были возбуждены 37 уголовных дел, составлено 450 административных протоколов (статья «Российская система «Инцидент Менеджмент» поможет контролировать региональных чиновников»).

### **Методы исследования**

Чтобы проанализировать, насколько и как цифровые инструменты влияют на коммуникации во время конфликтов, складывающейся между российскими властями и обществом, исследовались семь официальных страниц городских и областных администраций страны в соцсети «ВКонтакте». Исследование ставило перед собой цель установить динамику эскалации конфликта в цифровой среде, выявить, как поведет себя в такой коммуникации администрация города/области, найти максимально действенные способы и приемы ослабления/разрешения конфликтных ситуаций.

Для рассмотрения случайным образом были выбраны страницы администрации Воронежской и Свердловской областей, городов Красноярск, Омск, Уфа, Казань, Санкт-Петербург. На первом этапе с 1 января по 10 января 2023 года проводилась апробация методики исследования на примере страницы Правительства Санкт-Петербурга [10]. За это время были отобраны 22 конфликтные темы. Второй этап был проведен в период с 1 по 30 октября 2023 года, период был увеличен в связи с меньшей активностью граждан в социальных сетях Правительств других регионов. За данный период были отобраны конфликтные темы в количестве: Воронежская область – 9, Красноярск – 7, Уфа – 5, Омск – 6, Казань – 5, Свердловская область – 5. Отбор проводился по следующим параметрам:

- присутствие признаков, указывающих на потенциальную возможность возникновения конфликта, а именно, определенных противоречий;
- факт официального ответа на обращение гражданина (граждан) от комитетов или правительства городаобласти, ручного либо механического (задействование ботов).
- активность обсуждения затронутой темы (оценивалась по наличию в тематической «ветке» четырех и более комментариев).

Далее провели сентимент-анализ оставленных гражданами комментариев к постам, размещенным на официальных страницах и группах «ВКонтакте» администраций отобранных регионов (табл. 1). Сентимент-анализ в рамках настоящего исследования означает извлечение из того или иного текста эмоции, отражающей оценку и отношение субъекта к предмету высказывания [11]. Эта эмоция может быть идентифицирована как негативная, позитивная или нейтральная. Если официальный ответ администрации повлек за собой рост числа негативных оценоккомментариев, то можно говорить об усугублении конфликтной ситуации. Если реакцией граждан на официальные заявления властей становится уменьшение количества негативных высказываний либо рост числа высказываний, имеющих положительную окраску, можно говорить об ослаблении или даже разрешении конфликтной ситуации.

Результаты исследования

ТАБЛИЦА 1 – сентимент-анализ комментариев к публикациям в официальных группах администраций выбранных городов и областей в социальной сети «ВКонтакте»

| Воронежская область              |  |    |    |                                       |    |   |                     |
|----------------------------------|--|----|----|---------------------------------------|----|---|---------------------|
| Конфликтная тема                 | Количество комментариев до официального ответа |    |    | Комментарии после официального ответа |    |   | Результат           |
|                                  | +  | -  | 0  | +                                     | -  | 0 |                     |
| Отсутствие отопления в домах     | 0  | 31 | 10 | 3                                     | 38 | 7 | Эскалация конфликта |
| Некачественное дорожное покрытие | 0  | 13 | 3  | 1                                     | 8  | 3 | Эскалация конфликта |
| Благоустройство города           | -  | 2  | -  | -                                     | 4  | - | Эскалация конфликта |
| Проверка работы                  |  |    |    | 1                                     | -  | - | -                   |

|  |   |    |    |   |   |   |                       |
|--|---|----|----|---|---|---|-----------------------|
| системы оповещения населения                                       | - | 2  | 1  |   |   |   | деэскалация конфликта |
| Уменьшение количества работающих детских санаториев                | - | 2  | -  | 1 | 2 | 3 | Деэскалация конфликта |
| Очередь на получение земельного участка                            | - | 7  | 1  | - | 6 | 1 | Эскалация конфликта   |
| Ремонт культурных объектов   | - | 1  | -  | 1 | 3 | 1 | Эскалация конфликта   |
| Неэффективное использование городского бюджета                     | - | 3  | -  | - | 7 | 1 | Эскалация конфликта   |
| Озеленение города  | - | 9  | 3  | 1 | - | - | Деэскалация конфликта |
| Красноярск   |   |    |    |   |   |   |                       |
| Уборка снега   | 1 | 3  | 1  | 2 | 3 | 1 | Эскалация             |
| Качество воздуха   | - | 11 | 3  | 1 | 5 | 3 | Деэскалация           |
| Пробки   | - | 7  | 2  | - | 2 | 1 | Деэскалация           |
| Благоустройство пешеходной зоны                                    | - | 4  | 1  | 2 | - | - | Деэскалация           |
| Спил деревьев  | 1 | 2  | 4  | - | 6 | 1 | Эскалация             |
| Уборка снега   | 1 | 3  | 1  | 2 | 4 | 1 | Эскалация             |
| Качество воздуха   | - | 11 | 3  | 1 | 5 | 3 | Деэскалация           |
| Уфа  |   |    |    |   |   |   |                       |
| Новая остановка и длинный интервал между автобусным маршрутом № 24 | - | 2  | 1  | 1 | 1 | 1 | деэскалация           |
| Уборка снега   | 3 | 14 | 6  | - | 4 | 1 | эскалация             |
| Нехватка освещения   | - | 6  | 4  | - | 3 | 1 | эскалация             |
| Реконструкция сооружений   | 1 | 6  | 5  | - | 3 | 3 | эскалация             |
| Уборка мусора  | 1 | 12 | 10 | 1 | 1 | 3 | деэскалация           |
| Омск   |   |    |    |   |   |   |                       |
| Проблемы ЖКХ   | - | 8  | -  | - | 5 | - | эскалация             |
| Готовность к морозам   | - | 2  | -  | - | 8 | 4 | эскалация             |
| Уборка снега   | - | 2  | -  | 1 | 3 | 1 | эскалация             |
| Формирование комфортной городской среды                            | - | 1  | 1  | - | 2 | - | эскалация             |
| Бюджет города  | - | 3  | 1  | - | - | 2 | деэскалация           |
| Общественный транспорт   | 1 | 1  | 1  | - | 2 | - | эскалация             |
| Казань   |   |    |    |   |   |   |                       |

| Казань   |    |    |    |   |    |   |                       |
|--|----|----|----|---|----|---|-----------------------|
| Проблемы ЖКХ   | 1  | 9  | 3  | - | 2  | 0 | эскалация             |
| Освещение улиц   | -  | 3  | 2  | - | 7  | 4 | эскалация             |
| «Дорога в школу»   | -  | 4  | -  | - | 12 | 3 | эскалация             |
| Уборка снега   | -  | 5  | 1  | 2 | 1  | - | деэскалация           |
| Общественный транспорт нового поколения                                      | 2  | 6  | 4  | 1 | -  | 1 | деэскалация           |
| Свердловская область   |    |    |    |   |    |   |                       |
| Обеспечение жильем детей-сирот   | -  | 1  | -  | - | 1  | 3 | Деэскалация           |
| Загрязнение воды и проблемы с водоснабжением                                 | -  | 1  | 1  | - | 3  | - | Эскалация             |
| Сокращение рейсов общественного транспорта                                   | -  | 1  | 1  | - | -  | 3 | Деэскалация           |
| Ликвидация лесных пожаров  | -  | 3  | -  | - | 3  | - | Эскалация             |
| Отсутствие горячей воды  | -  | 1  | 1  | - | 3  | 1 | Эскалация             |
| Нехватка учебников в школе   | -  | 1  | 1  | - | -  | 1 | Деэскалация           |
| Ремонт дорог   | -  | 1  | -  | - | 3  | 1 | Эскалация             |
| Санкт-Петербург  |    |    |    |   |    |   |                       |
| Ликвидация предприятий   | 2  | 9  | 14 | - | 7  | - | Эскалация конфликта   |
| Подорожание проезда на общественный транспорт                                | 2  | 17 | 1  | - | -  | 1 | Деэскалация конфликта |
| Подорожание тарифов на ЖКХ   | -  | 7  | 2  | - | -  | - | Деэскалация конфликта |
| Блокировка аккаунтов за прямые обращения к губернатору через социальные сети | 3  | 8  | 1  | - | -  | - | Деэскалация конфликта |
| Проект под открытым небом "Морская зимняя сказка"                            | 10 | 1  | -  | - | -  | - | Деэскалация конфликта |
| Изменение транспортных тарифов   | 2  | 11 | 2  | - | 2  | - | Эскалация конфликта   |
| Низкая организация новогодних  | 13 | 2  | 2  | - | 2  | - | Эскалация конфликта   |



|  |   |    |    |   |    |   |                          |
|--|---|----|----|---|----|---|--------------------------|
| мероприятий<br>Сокращение<br>количества лагерей  | 5 | 9  | 1  | - | -  | - | Деэскалация<br>конфликта |
| Снос комплекса<br>зданий,<br>обладающих<br>признаками объекта<br>культурного<br>наследия | 3 | 19 | 6  | - | 8  | 2 | Эскалация<br>конфликта   |
| Проблемы с<br>транспортной<br>инфраструктурой  | 4 | 29 | 9  | - | 3  | - | Эскалация<br>конфликта   |
| Застройка<br>общественных мест<br>жилыми объектами                                       | 4 | 54 | 17 | - | 10 | 4 | Эскалация<br>конфликта   |
| Невыполнение<br>планов<br>строительства метро  | 3 | 14 | 7  | 3 | -  | 1 | Деэскалация<br>конфликта |
| Реконструкция<br>здания  | 5 | 8  | 1  | 1 | -  | - | Деэскалация<br>конфликта |
| Цензура в группе<br>Правительства СПб  | - | 10 | 4  | - | 3  | 1 | Эскалация<br>конфликта   |
| Благоустройство<br>жилых объектов  | 2 | 5  | 1  | 1 | -  | - | Деэскалация<br>конфликта |
| Уборка снега   | 2 | 17 | 6  | - | 3  | - | Эскалация<br>конфликта   |
| Установка<br>произведений<br>монументального<br>искусства                                | 5 | 10 | 2  | - | 4  | 1 | Эскалация<br>конфликта   |
| Благоустройство<br>города  | 5 | 15 | 5  | - | -  | - | Деэскалация<br>конфликта |
| Выплаты семьям<br>мобилизованных   | 4 | 24 | 8  | 1 | 6  | 3 | Эскалация<br>конфликта   |
| Строительство<br>социальных<br>объектов  | 7 | 27 | 8  | - | 3  | - | Эскалация<br>конфликта   |
| Подозрение<br>модераторов<br>государственных<br>групп в незаконной<br>деятельности       | - | 11 | 2  | - | 6  | 1 | Эскалация<br>конфликта   |
| Несогласие с<br>победителями<br>конкурса «Твой<br>бюджет»                                | 4 | 7  | 4  | - | 3  | 1 | Эскалация<br>конфликта   |

Где «+» - позитивная тональность, «-» негативная тональность, «0» - нейтральная тональность.

Важно отметить, что количество комментариев, а также появления конфликтных тем,

связаны, в том числе, с размером населения города/области и, как следствие, количеством подписчиков.

Данные таблицы показывают, что в 62,7% случаев ответ, данный с официальной страницы Правительства или Комитетов в социальной сети «ВКонтакте», привел к эскалации конфликта. Причинами эскалации конфликтов явились следующие факторы:

1. Восприятие гражданами сообщения, сгенерированного системой, как «ответ робота».
2. Не был дан официальный ответ на главный вопрос, внимание было искусственно переключено на другие аспекты.
3. Полученный ответ фактически дублирует ранее полученный ответ, на который граждане уже отреагировали негативно и который не содержал в себе шагов по решению проблемы.
4. Регулярное использование «общих» шаблонов в ответах, скриптов, состоящих из общих фраз и не отвечающих на заданный вопрос по существу.
5. Задействование в ответе большого числа специальных терминов, в т.ч. юридических, что затрудняет понимание сути ответа обычными людьми, не имеющими соответствующего образования.
6. Дополнение данного ответа фотоматериалами якобы «с места происшествия», которые на проверку оказываются либо не относящимися к данному региону, либо сделанными задолго до происшествия.
7. Излишняя модерация комментариев, удаление сообщений, не противоречащих действующим в группе правилам.

Однако в 37,3% случаев использование цифровых инструментов, таких как программа «Инцидент-менеджмент», аккаунты органов власти в соцсетях позволило достичь деэскалации конфликтов. Важными факторами этого стали:

1. Использование государственными структурами наглядной аргументации (актуальные фотографии с мест событий, статистические данные).
2. Персонализированный ответ, сформированный без использования шаблона.
3. Продолжение диалога с горожанами, уточнение отдельных аспектов затронутой проблемы, ответы на последующие и более конкретные вопросы людей.
4. Максимальная конкретность ответа представителей власти, подробный перечень принятых для устранения проблемы мер, поименное указание лиц, несущих ответственность за появление проблемы.

### **Выводы**

На основании проведенного анализа можно заключить, что использование цифровых инструментов для осуществления коммуникаций между властью и обществом в целом имеет достаточно большое влияние на означенный процесс в целом и конкретно на коммуникации, связанные с конфликтом. К сожалению, чаще всего официальные ответы властей «работают» не на разрешение конфликта, а на его эскалацию, т.к. генерируются автоматически, выполняются шаблонно, состоят преимущественно из общих фраз, не давая четких ответов на поставленные вопросы. Там же, где ответы властей даются по существу, где они достаточно аргументированы и сформулированы ясным и понятным

языком, исключая двусмысленные трактовки, там, где власть демонстрирует готовность к ведению полноценного диалога с обществом, цифровые инструменты позволяют как минимум смягчить конфликтную ситуацию, как максимум разрешить конфликт.

Итак, применение цифрового инструментария в сфере государственных коммуникаций является перспективным и необходимым в современных условиях. За счёт него организуются коммуникации с гражданами, обеспечиваются меры в области прозрачности деятельности государственных структур, чиновников и политиков, открываются возможности по информационно-агитационной деятельности. На сегодняшний день существуют качественные программные продукты, позволяющие автоматизировать коммуникации в цифровой среде, тем не менее, для эффективного и конструктивного взаимодействия с гражданами в интернете требуется не просто проводить мониторинг жалоб и обращений с целью формирования автоматических ответов, но индивидуально прорабатывать поступающие запросы и предоставлять своевременные, конкретные и персональные ответы, а также обеспечивать достоверность информации в социальных сетях в условиях обилия «фейков» и «ботов».

## Библиография

1. Кульназарова А. В. Цифровая трансформация публичных коммуникаций: российский и европейский опыт. – СПб : СПбГУТ, 2021. – 135 с. – С. 14.
2. Чумиков А.Н. Конфликтные коммуникации в медийном поле. Коммуникология. 2021; 9(2), 125-142. URL: <https://doi.org/10.21453/2311-3065-2021-9-2-125-142>
3. Грачев М.Н. Трансформация политико-коммуникационных процессов в информационном обществе: от медиации к медиатизации // Российская школа связей с общественностью. 2020. № 18-19.
4. Еникеева Е. М. Цифровой инструментарий политических коммуникаций // Сборник лучших докладов Всероссийской научно-технической и научно-методической конференции магистрантов и их руководителей. / Сост. Н.Н. Иванов. СПб.: Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича, 2023. – 515 с. – С. 470.
5. Еникеева Е. М. «Инцидент-менеджмент» как средство формирования доверия к правительству России // Глобальные и региональные коммуникации: настоящее и будущее: тезисы докладов студентов на XXII Междунар. Балтийском коммуникационном форуме: в 5 частях. Часть 3. СПбГУТ. СПб., 2020. С. 71.
6. Филатова О.Г., Чугунов А.В. Развитие экосистемы электронного участия в России в начале 2020-х: роль социальных медиа и центров управления регионами // Политическая экспертиза: ПОЛИТЭКС. 2022. Т. 18, № 2. С. 120-137.
7. Ачкасова В. А. Медиатизированный конфликт: особенности и политические следствия // Конфликтное поле публичной политики. Опыт, уроки и перспективы современного российского общества / под ред. А. И. Соловьева, Г.В.Пушкаревой. М.: Аргмак-Медиа, 2022. 336 с.
8. Еникеева, Е. М. Цифровой инструментарий политических коммуникаций / Е. М. Еникеева // Подготовка профессиональных кадров в магистратуре для цифровой экономики (ПКМ-2022): Сборник лучших докладов Всероссийской научно-технической и научно-методической конференции магистрантов и их руководителей, Санкт-Петербург, 06–08 декабря 2022 года / Сост. Н.Н. Иванов. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича, 2023. – С. 469-473. – EDN ZFWITA.
9. Полоротов А. Государство око рунета. Кто анализирует и обрабатывает политическую

повестку: [Электронный ресурс] // dailystorm.ru. М., 20.07.2020. URL: <https://dailystorm.ru/vlast/gosudarevo-oko-runeta-kto-analiziruet-i-otrabatyvaet-politicheskuyu-povestku>. (Дата обращения 10.12.2023)

10. Enikeeva E.M., Kulnazarova A.V., Rafikov A.I., Shutman D.V. The Impact of Digital Tools on Conflictive Communications in the "Government-Society System": St. Petersburg Experience // Proceedings of the 2023 Communication Strategies in Digital Society Seminar 2023, ComSDS 2023, St. Petersburg, 12 апреля 2023 года. – St. Petersburg, 2023. – P. 147-150.

11. Колмогорова А.В., Калинин А.А., Маликова А.В. Лингвистические принципы и методы компьютерной лингвистики для решения задач сентимент-анализа русскоязычных текстов // Актуальные проблемы филологии и педагогической лингвистики. – 2018. – № 1(29). – С. 139–148. – DOI: 10.29025/2079-6021-2018-1(29)-139-148

## Результаты процедуры рецензирования статьи

*В связи с политикой двойного слепого рецензирования личность рецензента не раскрывается.*

*Со списком рецензентов издательства можно ознакомиться [здесь](#).*

Проблема, которая указана в заголовке статьи, весьма актуальна и нова. Автор пытается дать оценку фактору влияния цифрового инструментария на конфликтные коммуникации в системе «власть – общество». Стоит признать, что «цифровые изменения в обществе, начало которым положило утверждение в 2017 г. программы «Цифровая экономика Российской Федерации», оказывают непосредственное влияние на трансформацию коммуникационной среды. Диджитал-технологии сегодня используются практически везде – в экономике, государственном управлении, жизни социума, что влечет за собой существенные содержательные и структурные изменения этих сфер...». Не так однозначно трактуется в СМИ, науки, некоем бытовом формате что есть «цифровая трансформация». В начале же исследования уточняется, что «под цифровой трансформацией следует понимать изменения в порядке управления объектом (предприятием, организацией, населенным пунктом, государством), носящие системный характер и влекущие за собой модифицирование стратегии, моделей, операций, продуктов, маркетингового подхода и целей согласно возможностям, обеспечиваемым цифровыми технологиями». Проблема цифровизации не так точечна, она спектральна и сферична: «государство заинтересовано в цифровизации, т.к. благодаря цифровым инструментам люди могут получать государственные услуги быстрее и дешевле, при этом качество означенных услуг заметно возрастает. Так, ИИ (искусственный интеллект) делает работу персонала более точной, позволяет получать нужные услуги более быстро, при этом число людей, требующихся для исполнения той или иной задачи, уменьшается». Все сферы деятельности, так или иначе, ориентированы на эти изменения: а здесь политика, экономика, образование, культура и т.д. Основной набор инструментов полновесно представлен в начале данного труда, это дает возможность читателям расширить для себя сетку типов / видов, отчасти их сравнить / сопоставить. Автор уточняет далее, «чтобы проанализировать, насколько и как цифровые инструменты влияют на коммуникации во время конфликтов, складывающейся между российскими властями и обществом, исследовались семь официальных страниц городских и областных администраций страны в соцсети «ВКонтакте». Исследование ставило перед собой цель установить динамику эскалации конфликта в цифровой среде, выявить, как поведет себя в такой коммуникации администрация города области, найти максимально действенные способы и приемы ослабления разрешения конфликтных ситуаций». Заданный вектор исследования, на мой взгляд, определяет и конструктивный

подход в разверстке вопроса. Считаю, что материал обладает должной теоретической и практической значимостью. Вполне удачно включается в работу и статистика, которая дает возможность манифестировать грейд объективности: «Для рассмотрения случайным образом были выбраны страницы администрации Воронежской и Свердловской областей, городов Красноярск, Омск, Уфа, Казань, Санкт-Петербург. На первом этапе с 1 января по 10 января 2023 года проводилась апробация методики исследования на примере страницы Правительства Санкт-Петербурга. За это время были отобраны 22 конфликтные темы. Второй этап был проведен в период с 1 по 30 октября 2023 года, период был увеличен в связи с меньшей активностью граждан в социальных сетях Правительств других регионов. За данный период были отобраны конфликтные темы в количестве: Воронежская область – 9, Красноярск – 7, Уфа – 5, Омск – 6, Казань – 5, Свердловская область – 5. Отбор проводился по следующим параметрам...». Основные результаты исследования (платформа «ВКонтакте») объединены в табличный вид, это упрощает восприятие информации, сводит в некое единое целое аналитику. Не исключается далее и комментарий / расшифровка данных: например, «важно отметить, что количество комментариев, а также появления конфликтных тем, связаны, в том числе, с размером населения города/области и, как следствие, количеством подписчиков. Данные таблицы показывают, что в 62,7% случаев ответ, данный с официальной страницы Правительства или Комитетов в социальной сети «ВКонтакте», привел к эскалации конфликта. Причинами эскалации конфликтов явились следующие факторы...». Выводы по тексту работы строги, неформальны, а продуктивны. Итогом становится утверждение, что «применение цифрового инструментария в сфере государственных коммуникаций является перспективным и необходимым в современных условиях. За счёт него организуются коммуникации с гражданами, обеспечиваются меры в области прозрачности деятельности государственных структур, чиновников и политиков, открываются возможности по информационно-агитационной деятельности. На сегодняшний день существуют качественные программные продукты, позволяющие автоматизировать коммуникации в цифровой среде, тем не менее, для эффективного и конструктивного взаимодействия с гражданами в интернете требуется не просто проводить мониторинг жалоб и обращений с целью формирования автоматических ответов, но индивидуально прорабатывать поступающие запросы и предоставлять своевременные, конкретные и персональные ответы, а также обеспечивать достоверность информации в социальных сетях в условиях обилия «фейков» и «ботов». Стоит признать финальный блок верным, ибо он соотносится и с полученными данными, и с вариантом авторской оценки проблемы. Формальные требования издания учтены, серьезная правка текста излишня. Рекомендую статью «Влияние цифрового инструментария на конфликтные коммуникации в системе "власть-общество": опыт российских регионов» к публикации в журнале «Litera» ИД «Nota Bene».